

# 市民服務的五個哲學問題

張巧珍譯

我們參加社區活動者的一個工作是發展出一個成熟的社區服務哲學。當然，我們不能採取一個別人已有的哲學，但我們可以在形成我們自己的取向時，參考其他人的想法。此處的一些問題值得我們思索一下，且能成爲我們自己爲什麼參與不同社區活動的起點。

一、什麼是社區？

二、什麼是社區生活的基礎？

三、應該如何應用知識？

四、我們應該如何看變遷？

五、在社區服務中我們扮演的角色是什麼？

如果我們在回答這些問題上能使我們自己滿意，那麼我們在建立一個成熟的社區服務哲學上將有一個合理的基礎。

## 什麼是社區？

不論我們想要詳細地研究人性或社會的特點，我們不須要從一開始就摸不清頭緒。在我們的社區中我們將發現人格互動的交叉線所顯示出人性的深奧和高貴；我們也將在我們自己的家鄉中看到類似的力量在運作。這些力量是聯合國總部之批評家以一個國際的尺度所描述的。這不是說人性最好的學生是最少旅行的學生，而是對每一位觀察的人員來說，他自己所屬的社區都能像是一齣令人著迷的戲曲。

但是究竟什麼是社區呢？這個問題是大家經常問的，且問得非常恰當。因

爲沒有一個定義能簡潔地濃縮三至四個句子傳遞這個概念，所以指出每一個社區所具有的一些主要特性將是有所幫助的。另一方面，這也是本書中許多部分的一個回顧。

一、社區是一個能被劃界出的地區，它包括對一個固定的中心，如城、鎮、市感覺一種歸屬感的人羣。我們須特別記住這個地區通常不與任何政治單位相一致，因爲社區的界限有打破市的限制或超越城鎮界限的傾向。因此社區議會或其他類似團體在實行一些社區計畫時，經常關切他們自己與二個或二個以上的政府單位（市和鎮）。社區地圖慣於保證社區活動具有廣的地理代表性（看指標2）。

二、一個社區的福利視其是否能適當地利用其場所和天然資源之利而定。合理的社區改善計畫需要詳細的考慮土壤的生產力、礦物的採掘、科學的伐木、水力的利用和發展令人喜愛的運輸特色。換句話說，一個社區不僅僅是一個地區，它還是一個具有明確範圍和資源特色的地區。

三、社區是一個服務中心。當人們分享相同的服務；商店、銀行、電影院、醫生、公用事業、教堂、學校、運輸設備和在一般城市中即刻可利用的其他便利時，他們獲得一種社區感。所以社區是一個人們購買物品的地方，他們爲了生活所工作的地方。他們獲得專業服務的地方，和他們獲得娛樂的地方。社區包括鄉村的家庭，因爲自助的農村人口減少，增加了其對服務中心的依賴，且讓鄉民依附於這些令他們覺得安適的城鎮。人口的改變，無論是在總人口的數目、性比例、兒童對成人比例、或有生產能力者對老人之比例，明顯地會影

居民之服務。(看指標3)

四、社區也是一種社會關係。這些社會關係已經組織好，以使事情完成。存在的俱樂部、協會，和非正式團體的閒談是有趣的，且可幫助與論的形成。社區工作人員應該盡量應用現有的各種社會關係。

五、社區的領導顯露出地方社會性特點的性質，這些特點與現存的任何階級系統是相關的。

六、每一個社區有多寡程度不一的社區忠誠感。當人們認同他們自己的興趣至一個大社區時，他們愈傾向將較少的注意力給予那些具有較少忠誠感的社區。許多社區工作人員能發掘出一些一致同意的活動，而發展出良好的鄰居關係和給予人們一起做某些事情的感覺。具有最大忠誠感的社區，通常是一個人們了解社區在進行些什麼事情，且了解他們對社區計畫的支持，如何有利於他們的耕種、他們的工廠、他們的生意、他們的學校及教會，和他們的家居生活的社區。每一社會和經濟的團體學習到他們能相信其他團體；因此，他們不讓團體的忠誠感過度地干擾社區的士氣。

七、每一社區在著手解決地方問題時會有很多的經驗，過去具有社區計畫經驗的人，將決定他們將合作地解決現在困擾著社區的問題至某一種程度。

八、每一社區具有一種被大多數人認可的社會價值觀念。不久之前，要求代表六個社區參加夏季研討會的學校老師列出他們社區認為最重要的事情。當這些資料寫在黑板上時，團體非常的驚訝，因為每一社區所具有的價值觀念都具有獨特性。有很多價值觀念，如強調財富或事業的成功，在某一種程度上似乎是每一社區都具有的特點；但是有許多是完全不同的。在一個社區，重要的價值觀念依附於學校，重視學業的完成，獲得教育程度，而較不關心實際上學了多少。另一個郊區住宅區，他們有極高比率的年輕人上大學，強調實際所學的，且強調在學校教育體系中所獲得的基本教育。

發展社區服務的成熟哲學是一個對「什麼是社區」認知的介紹。社區不僅是一個地區，不僅是一個經濟的中心，它也是在日常生活中相互關連著，分類成爲不同的階級和團體的一羣人。一個社區的存在因爲有大家認知的全面忠誠感和分享的社會價值觀念。社區擁有未來的希望，是非常富有的。

## 什麼是社區生活的基礎？

合作是社區生活的基礎。這件事是真實的且時刻需要重複，即使在競爭性的時代也是真實的。美國社會是一個競爭性的社會，她很多偉大的成就是競爭的結果。我們基本上重視運動，是因爲其競爭的本質；我們在學校中的成績等級系統就是替這個競爭性的社會做準備。即使在法律、醫學和政府服務當中，我們也可以發現競爭。管理和勞工之間有競爭，衝突惡化成罷工或工廠關閉。一個社會只建立在競爭之上時，最後將會分裂。所以一定必須以更多合作的例子查核和平衡。合作是較不壯觀的，但是較具滲透性，較耐久。我們發現美國社區在方法和方式方面必須特別壓抑住競爭的區分效果。服務俱樂部在生意和專業人員之間引導這一方面的方向。但是在社會中的其他範圍之內具有較少的溝通和了解。(看指標7)

因此市民領袖應該正經地強調於合作上。他們在日常工作上競爭至什麼程度，他們應該支持這些合作的努力至什麼程度，尋找、再建立和消除任何競爭所帶來之任何副作用。

## 應該如何應用知識？

發展社區服務的哲學時，我們必須想一下我們對發掘事實和利用專家的態度。通常社區工作人員對客觀地評估情境沒有耐心，他們寧願以預感、靠直覺，或希望事情能變好來展開工作，他們在事業中或建立一個家園時，需要事實且利用事實，但是進入到社會工程學時，他們很少真誠的想要獲得那些被證明是有用的資料。

事實必須加以解釋，廣大的社會經驗是有幫助的。事實和經驗在一起可以保證成功。同樣的對社區服務中所包括的精通技術也是真實的。使用離開大部分社區的技術，或者在適當的基本工作做好之前推動一個運動時，充分顯示出不願意適當地應用可利用的知識。即使在我們獲得所有可能的事實和我們研究所有建議的技術之後，我們仍有許多臨時的事情要去。但是最重要的事情是要使我們了解事實，使我們所貢獻的技術儘可能的有效率，且增加頗多有益於

我們的奇特性。

## 我們應該如何看變遷？

社區經常在變動。地理範圍的擴大和縮減，人口的增加和減少，經濟和專業服務的景氣起伏循環。社會關係的流動範圍——非正式的團體、俱樂部 and 協會；教會、學校、家庭、政府機構——似乎易受到新的和有利的刺激的影響。

重要的是事實並不像社區領袖對社區之態度會改變如此的多。有些人視改變如一個威脅，有些人則視改爲如一個有更好的明天之承諾。

就如有些人員用煞車去應付輪子的前進，有些人經常追求如何增加那些輪子的速度。他們如此做有時並沒有車輪應該向那個方向進行的概念。如果其他人利用他們所擁有的要素，去引發和指導社會的巨輪向社會想要且需要達到的目標進行時，他們的活動經常能提供一個有用的目的。但誰是這些發動者？他們能被區分爲熱烈運動者和參加運動者。

1. 熱烈運動者首先提出一個高尚的理由。他諒誠且質問；他反抗且徵求支持；他迫使人們採取一個立場或提出反對其理由的合理判斷；他尋求有力的同盟且不畏懼有力的反抗者。他生活在一個需要立即、激烈改變的世界；他不關心他自己的改變可能開始連轉的連鎖反應，就如他建立起來、成功和榮耀的理由一樣長久。他經常是不自私的且具有一個超出其能力的高貴心靈。當這種領袖捕捉住一個協會或機構且展開他們的熱烈運動時，他們努力的淨效力最後是由他們所提出理由的社會持久性所決定。如果建立的理由能較破壞性的工作持久，那麼社會判斷它是良好的，且會在榮譽的廳堂上獎勵熱烈運動者。不幸，很多的理由不能堅守著時間的測試，且枉費心機的企圖引發社會的改變。

2. 參加運動者需要一個工作或一個誇大的社會地位，且願意在他的運動中列出各式各樣的理由。他不需要是一位政治地位的尋求者，反而，他可能想要在商業社區中建立一個穩固的地位，如一位學校行政人員、一位勝任的教師，或者一位進取的社會工作人員。他可能相信他所要奮鬥追求的進步，但是他更相信自己。他也尋求社會變遷，因為在變遷發生時他是居於一個攀登至較高

地位的機會上。他播發公務人員的非行、巧言詐騙，或保證世界有一個三夾板印圍牆圍繞著；他訴諸偏見、種族劃分、宗教差異，因此使社區工作在高度情緒激動的狀態中。他是一位能獲得他所想要東西的人，但是他留給其他人的工作是撫慰激怒的情緒和使片斷的社區再一次的恢復原狀。沒有一個人能正確的描繪出他想要社區達成的目標，因為那是他小心引升的煙幕所造成的。

熱烈運動者和參加運動者在社區生活中占有一席之地。他們的缺點是明顯的強調變遷只是爲了變遷。一羣被激怒的蜂羣製造的蜂蜜很少，就如一個經驗到接二連三情緒危機的社區不易定下來做，使所有市民生活較爲愉快和多采多姿的工作。

有些居於領導地位和責任的男性和女性反對社會變遷，他們如此做，因爲有很多的動機；他們經常有一致性的攻擊目標。我們區分這種領袖爲感情主義者、譏諷家和保守者。

1. 有些傑出的人在社區中定期地被思鄉病的波濤擊敗。他們想及「往日的美好時光」，使他們做進步或頹廢的衡量，且積極地在他們感覺如此緊密附結的社區中尋求未來變遷的先機。他們不能扭轉時光，但是他們將誠懇且激勵地嘗試，在嘗試的時候，他們能嚴重地損壞社會組織的機械作用。此種領袖置他們自己的多傷感於社區需要的實際評價之上。可以確定的是情感在每一市民的社區忠誠感上有一個地位，但是它不應該是忠誠感的一個決定因素。

2. 每一個社區通常有許多不是在市民領導重要地位的人員，他對社區改善的所有努力採取一個失敗主義者的態度。過去他們曾燃燒自己幫助其他人從火中拉出他們的栗木，使利他主義對他們來說成爲一個幻影和陷阱。他們經常說「你不能打敗一個在這個城鎮的計畫。人們不想以不同的方式做事情」。或者他們對一些具有不自私地追求美好社區的人的動機打折扣。他們的辯解將是「讓事情聽其自然地發展。爲什麼要麻煩？你只會使事情更糟。」此種譏諷者不是報社的編輯、高位的資本家、市官吏、城鎮法官，或其他方面的權威，他們對社會變遷的反對比有惡意的故意反對令人喜悅。

3. 第三個反對社會變遷的團體包括一些在高位者。幸運地，在美國到達高階層者沒有一個人是罪犯。他們因爲家庭背景、藉努力的工作、小心的計畫和

自我的犧牲而達到一個令人喜愛的地位。我們生活在一個競爭性的時代，所以那些在高位者知道有很多競爭者在爭奪他們的地位。結果，這些人的一些意見維持著身分地位幫助他們居於高位，任何威脅高位的也威脅著他們個人的地位。所以他們經常快速開放地且坦白地，但是有時間接地且微妙地反對改變。有時，此種領袖有違背著大家嗜好的傾向，雖然社區福利本身可能受害，但他們寧願繼續他們自己的威望。

在這些反對社會變遷者之中，不需要包括那些對具體化的計畫問明智的、銳利的問題的人。一位有疑問的湯瑪斯如果他的問題不是長久的置於困難的位置時，他他是社區的一個資產。

最成功的社區工作人員，我們可能成爲其中之一，將不會抵抗社會變遷，他們爲了重視理由或個人利益的因素嘗試有目的地擾動社會變遷，他們將試圖引導社會變遷。對我們來說，這意思爲：

1. 我們試著了解什麼主要的變遷已經發生了，且將選擇那些對社會屬於重要的變遷。
2. 我們有耐心，因爲我們了解時間是最重要的，且以猛烈的方式解決社區問題在長期上其成就就是很小的。
3. 我們了解某時一些機構或組織能作爲某一種類型社會變遷的最佳代理機構，至於其他類型的社會變遷其他的組織可能是較佳的。
4. 我們知道社區領袖真正的角色是儘快地表現團體和社區的情感，這個角色不是統治或管轄採用的形式或不堅持我們自己喜愛的預先形成的計畫。
5. 我們將盡我們所能的預知，加強一些社會結果的趨勢，且使用這些先見之明幫助團體或社區完成其福利。（看指標6）

## 在社區服務中我們扮演的角色是什麼？

我們社區服務的哲學必須包括我們在社會改善過程中所扮演的角色。有時我們每一個人發現他自己負有領袖的角色；更多時候被模塑爲一位跟隨者。雖然我們常被選爲領袖，但我們在卓越的權威和溫和的跟隨者之間常變換著角色。

讓我們來談談社區的領袖。我們經常發現許多人被其他人認爲是社區的領袖，但是他們從未認爲他們自己有那個能力。他們承認他們有幫助這個社區計畫或組織的工作，但是他們如此專心地使一個良好的工作完成，以致於他們從未問他們自己他們能獲得地位的重要性是什麼。當我們分析給予此種如領袖者

之名稱的原因時，我們通常將發現這些特性：

1. 此種領袖相信民主的方式。他們相信人有做合理決定的能力。他們看到人性的善，且喚起爲他們工作者的最佳表現。
2. 社區領袖以民主的方式行動。我們無疑的能列出幾個對人們有極大信心者的姓名，但他們並未握有自己做決定的技術。我們做爲民主的領袖，須負起責任，記住人較計畫重要且尊重個人人格應該勝於以大衝突的成本所獲得之成就。民主的領袖，因爲他知道他自己的領導地位就像一個委託且他自己是服務團體的發言人，知道很多人對社區問題的意見較一個單一的自傲者的判斷鳴響的聲音大。
3. 此種領袖有慎重地引用比喻的才能。他們有擴張常識的能力且會充分利用這些能力。他們有學識、訓練、權勢，和激發起信心的個人特性之利，他們願意依照其才能承擔責任。

但是領袖不能做每一件事情。對社區的努力上有許多雜役的工作，這不是苦工，但有不可勝數的細節需要某個人來做。這些細節符合全面計畫的模型，但必須給予社區工作人員很多授權，準備接受一個個小型的工作任務。畢竟，牆壁是一塊塊磚砌成的，小的貢獻者和領導者一樣有權力以工作的完成爲榮。因此，做爲社區工作人員將有以下之理由能從其工作中獲得滿足：

1. 我們了解完成小型工作的完成的重要性。
  2. 我們知道在社區計畫中可能遭受很大的批評和金錢的獎勵，但是領袖需要繼續的激勵和支持。
  3. 我們了解增加領導能力的最佳訓練爲增加其負責一個接一個工作的能力，所以能從中獲得全面的觀點。
  4. 我們知道「讓喬治做」逃避態度的打擊像美國福利社會的一個癌，且使社區改善的努力失去戰鬥力。換句話說，我們須以「我們服務哲學的範例能推廣至其他廣大地區」的信心，在我們自己的家鄉中負起個人的責任。
- 難怪美國國會爲了社區，選擇雅典城一個誓約的一部分做爲口號，「我們將絲毫不差地，但是較傳給我們手中時較好且美好一點地傳遞社區給我們的後代。」

這個社區是我們自己的家鄉。

（張巧珍譯自 IRWIN T. Sanders, 1953 Making Good Communities Better (Revised) 一書中 Part V Our Philosophy of Civic Service: Five Questions, University of Kentucky Press, 1953)